



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

La Legislatura de Río Negro, mediante la sanción de la ley n° 2307, promulgada en fecha 10 de julio de 1989 -decreto n° 1288-, procedió a la creación del PLAN PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, cuya coordinación y puesta en funcionamiento recayó originalmente en la órbita de la Dirección de Comercio Interior del Ministerio de Economía de la Provincia.

Dicho Plan Provincial, fue creado con la intención de proteger al usuario y al consumidor, en su posición de debilidad frente a la relación de consumo, ya sea de bienes o de servicios, tendiendo a evitar negociaciones injustas y vejatorias, con las empresas o individuos prestatarios o proveedores.

En fecha 22 de septiembre de 1993, fue sancionada por el Senado y Cámara de Diputados de la Nación, la ley n° 24.240 "LEY DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR".

Por su parte, el 23 de junio de 1994, es sancionada en nuestra provincia la ley n° 2817, cuyo objeto es la "DEFENSA DE LOS HABITANTES EN EL CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS", en el marco otorgado por la Constitución de la Provincia de Río Negro, que en su Artículo 30, reconoce expresamente a los consumidores el derecho a asociarse en defensa de sus



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

legítimos intereses, a más de ello impone al Estado Provincial, la promoción de que dispongan de correcta información y educación sobre el particular, protegiéndolos contra todo acto de deslealtad comercial, velando por la salubridad y calidad de los productos que se expendan.

Así, la ley n° 3133, por la cual, entre otros, se reforma el Artículo 1° de la ley n° 2307, "...considera consumidores o usuarios a las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de un grupo familiar o social, bienes o servicios".

A pesar de la normativa referenciada, lamentablemente, el estado de desamparo de los consumidores en nuestra provincia, es una realidad que no podemos desconocer, ya que en ocasiones, se torna alarmante.

Cabe poner como ejemplo, la deficiente atención brindada por ex Banco Provincia de Río Negro, hoy Banco Patagonia S.A. a sus clientes, quienes debieron soportar durante los últimos años, un fuerte ajuste en la planta de personal, como asimismo, el cierre de un importante número de sucursales en el territorio de la provincia.

Estas decisiones empresariales, dieron como resultado, la existencia de un paisaje casi rutinario en sus distintos centros de atención, compuesto por largas colas, reducido



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

número de empleados de rostros exhaustos , ya que se ven obli-
gados a soportar interminables jornadas de atención al público
, y un estado de nervosismo generalizado por las frecuentes
"caídas del sistema informático", que determinan la demora de
varias horas para poder realizar los trámites bancarios perti-
nentes.

Esta situación se agrava, sin tenemos en cuenta que
el hoy Banco Patagonia S.A. actúa como agente financiero de
la Provincia, por lo que en mayor o menor medida, los habitan-
tes de Río Negro estamos condicionados a mantener una relación
directa con dicho organismo.

Solo basta con pasar por dicha entidad bancaria
durante los días de vencimiento o próximo a ellos, para ver
las inhumanas colas que debemos hacer los rionegrinos, donde
se incluyen todos los que, no solo concurren a abonar sus
obligaciones, sino también aquellos que van a percibir sus
ingresos como es el caso de los jubilados y pensionados,
que a pesar de su edad, deben soportar las tortuosas demoras,
que más que demoras son faltas de respeto a la dignidad de nues-
tros mayores.

Asimismo, otras empresas prestatarias de servicios,
entre las que se encuentran alguna de las recientemente priva-
tizadas, también presentan dificultades a la hora de la aten-
ción al cliente, en sus distintos aspectos.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Que en función de lo indicado, resulta necesario que el Estado Provincial, tome cartas en el asunto, disponiendo una normativa que tienda a finalizar con las situaciones descriptas, a los fines de equilibrar la relación de consumo, en procura de la protección de los usuarios y consumidores, creando un sistema punitivo para aquellas empresas de bienes y servicios ubicadas en el territorio provincial que demoren la atención al consumidor o usuario, más allá de los límites impuestos por la presente norma.

Que asimismo, la presente ley, prevee la conformación de un cuerpo de inspectores compuesto por estudiantes secundarios, terciarios o universitarios, y paralelamente, la implementación de un sistema de becas de capacitación, que obtendrán los beneficiarios, en calidad de ayuda para solventar sus estudios.

El padrón de inspectores, debe integrarse con beneficiarios residentes en todo el territorio de la provincia.

Por último, la ley n° 2817, establece un procedimiento administrativo para juzgar las infracciones a dicha normativa, el cual se tendrá presente para el juzgamiento de las faltas o violaciones a los preceptos contenidos en la presente ley, el cual tendrá el carácter de sumarísimo, y sin costos para el consumidor o usuario.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

En virtud de lo expuesto, el Legislador ,
presidente
del Bloque del Partido Frente Grande, Eduardo Mario
Chironi,
solicita a la Cámara de sanción, y convierta en ley el
presen
te proyecto, previo a someter al mismo al debate en
comisio
nes, otorgando la participación a las organizaciones
interme
dias que promueven la defensa de los derechos del
consumidor.

Por ello.

AUTOR: Eduardo Mario Chironi



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
L E Y**

Artículo 1°.- Quedan prohibidas por la presente ley, las demoras por un tiempo mayor de quince (15) minutos de espera en ventanilla y/o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranza de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de entes autárquicos, y de pago de haberes pasivos de jubilados y pensionados, y de activos que por convenio, deban percibir sus haberes en dichas instituciones.

Artículo 2°.- Publíquese a través de los medios que se consideren convenientes, fijándose carteles en las entidades financieras y no financieras autorizadas a la percepción del cobro de impuestos y servicios públicos nacionales, provinciales, municipales y entes autárquicos, y pago de haberes pasivos de jubilados y pensionados provinciales y nacionales, y de activos que por convenio, deban percibir sus haberes en dichas instituciones, con el fin de que los usuarios de dichos servicios conozcan sus derechos como consumidores y hagan valer los mismos a través de las denuncias pertinentes.

Artículo 3°.- Se aplicarán para la presente ley, los principios generales y el procedimiento administrativo y judicial, establecido por la ley n° 2817, y en forma supletoria, los preceptos contenidos en la ley nacional n° 24.240 de defensa del consumidor.

Artículo 4°.- Será autoridad de aplicación de la presente ley, la Dirección de Comercio Interior, dependiente de la Secretaría de Estado de Producción de la Provincia de Río Negro. La provincia, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en los gobiernos municipales.

Artículo 5°.- La infracción a la presente ley serán reprimidos con las siguientes sanciones:

- a) Multa de seiscientos pesos (\$600) a diez mil pesos (\$10.000).



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

b) Suspensión hasta cinco (5) años en el registro de proveedores del Estado.

c) Publicación de la resolución sancionada a costa del infractor. Las multas fijadas como pena se incrementarán en razón de la reincidencia a las infracciones a la presente ley.

Artículo 6°.- La Dirección de Comercio Interior, tendrá a su largo la recepción de las denuncias por violación a lo establecido precedentemente.

Artículo 7°.- Las denuncias podrán ser efectuadas por las Asociaciones de Defensa del Consumidor, previstas en el artículo 6° de la ley n° 2307, o por particulares -afectados o no- por la violación a la presente norma.

Artículo 8°.- A los fines de la constatación de las denuncias, créase un cuerpo de inspectores, conformado por estudiantes mayores de edad, que acrediten encontrarse cursando estudios secundarios, terciarios y/o universitarios, quienes percibirán una beca cuyo monto y forma de pago será fijado por la reglamentación de la presente ley. Los beneficiarios serán capacitados en un todo de acuerdo a lo previsto por el artículo 10 de la ley n° 2307 y sus modificatorias.

Artículo 9°.- Los importes obtenidos del cobro de multas en aplicación de la presente ley, serán integrados al Fondo especial del Plan de Defensa del Consumidor creado por el artículo 9° de la ley n° 2307, con sus modificatorias, o en caso en que éste resulte inviable, por un fondo ad-hoc, siendo el destino del mismo, el pago de las becas previstas en el artículo 8° de la presente ley.

Artículo 10.- La presente norma, tendrá vigencia, a partir de los cuarenta y cinco (45) días corridos de la fecha de promulgación.

Artículo 11.- .- De forma.